

Gérer les discriminations des client·e·s

Le·la client·e des SIAE est essentiel·le pour la survie économique de la structure. Cependant, il·elle n'a pas tous les droits et **la priorité reste la protection des salarié·e·s en insertion**. De nombreuses structures sont confrontées à des demandes discriminatoires de client·e·s, en particulier dans les AI et les ETTI, lorsque le·la client·e reçoit le·la salarié·e à son domicile.

COMMENT IDENTIFIER LA DEMANDE DISCRIMINATOIRE D'UN·E CLIENT·E ?

- Mobilise des valeurs racistes, sexistes, homophobes...
- Refuse fréquemment de recevoir ou d'embaucher certains types de personnes
- Définit ses critères de sélection avec des formules implicites de type « Vous voyez ce que je veux dire »
- Justifie la discrimination par une expérience négative passée
- Justifie la discrimination par l'anticipation de la réaction négative d'autres personnes sur la mission

Une **procédure doit être mise en place** pour répondre aux propos stéréotypés et aux demandes discriminatoires des client·e·s.

- **Adopter une posture de distance professionnelle** avec le·la client·e, invoquer la « politique de la structure » sans répondre directement aux prises à parti personnelles
- **Identifier les besoins du·de la client·e en terme de compétences objectives** et de savoir-faire, et ramener la discussion dessus
- **Si le propos discriminatoire est implicite**, poser des questions au·à la client·e pour l'amener à expliciter sa pensée : « Que voulez-vous dire ? », « Pourriez-vous préciser votre demande ? », « Je ne comprends pas. »
- **Questionner sur « pourquoi »** le·la client·e veut tel type de personne et y répondre par des éléments objectifs, par exemple en s'engageant sur les compétences du·de la salarié·e et sur la qualité du travail fourni
- **Rappeler la loi** et l'engagement de la structure à la respecter
- **Si le·la client·e continue**, adopter une attitude claire et ferme sur votre position et proposer de prendre contact avec la direction de la structure
- **Documenter la demande discriminatoire** et mettre l'information dans le dossier du client
- **Débriefing en équipe** pour construire collectivement des réponses à ce type de demandes



Formaliser l'engagement de la structure dans une charte, plaquette ou autres documents diffusés aux client·e·s : les salarié·e·s en contact avec les client·e·s peuvent y faire référence lors de la discussion.

PROTÉGER LE·LA SALARIÉ·E DANS SA MISSION

- **Tenir compte du·de la salarié·e en amont** : s'il y a un fort risque de discrimination, il peut être nécessaire de le·la retirer de la mission. Si le·la client·e semble avoir évolué dans sa position suite à une discussion, informer le·la salarié·e de l'attitude du·de la client·e et en discuter avec lui·elle.
- **Accompagner le·la salarié·e sur son lieu de mission** : venir avec lui·elle la première fois, puis passer le·la voir plus régulièrement. Rassurer le·la salarié·e en l'invitant à venir reporter tout incident qui pourrait se produire. Réaffirmer l'engagement et la politique de la structure.